

## **Formando habilidades para um atendimento nota 10**

- Como criar fidelidade do cliente
- Pirâmide da qualidade
- Parcerias internas – Como funcionam
- Sua equipe de atendimento
- Você pode fazer a diferença
- Princípios chave do atendimento:
  1. Manter ou elevar a autoestima
  2. Ouvir e responder com empatia
  3. Pedir ideias e/ou dar sugestões
- Exercícios práticos sobre os princípios chave do atendimento
- Formando habilidades para os princípios chave
- Passos eficazes para o atendimento de qualidade:
  1. Reconhecer o cliente
  2. Esclarecer a situação / identificando as necessidades do cliente
  3. Satisfazer ou superar as necessidades
  4. Confirmar a satisfação
- Dicas para os passos eficazes para o atendimento de qualidade
- O que é excelência diária no atendimento
- Os momentos da verdade no atendimento – processo
- Equilíbrio do atendimento
- Atendimento dos diferentes tipos de clientes
- Exercícios e estudo de caso
- Entrar em sintonia com o cliente/ estabelecer rapport
- Exercícios práticos e simulações sobre rapport